De l'utilisateur au développeur

Avec une nouvelle plate-forme d'idées, Swisscom Labs intègre directement dans le processus d'innovation les clients privés et les utilisateurs professionnels. Les plus de 100 contributions recensées en deux semaines montrent que l'Open Innovation répond à un besoin véritable.

Les utilisateurs actifs de produits et de services sont par définition les meilleurs experts. Aux connaissances de l'application vient aujourd'hui s'ajouter notre émancipation croissante en tant qu'utilisateurs. Via Internet, nous avons accès à une diversité d'informations pratiquement illimitée. Nous pouvons comparer des offres et des services dans le monde entier et dialoguer avec d'autres utilisateurs.

Avec sa nouvelle plate-forme d'idées, Swisscom Labs entend intégrer ce pool croissant de savoir-faire dans le développement de produits de l'entreprise. Et ce en grande partie au profit des utilisateurs, qui peuvent ainsi influencer directement la conception future des offres. Dans la communauté, particuliers et entreprises peuvent communiquer au même titre leurs suggestions et leurs souhaits.

La communauté génératrice d'idées – «Les premières réactions dépassent nos attentes. Durant les deux premières semaines, plus de 100 idées ont été postées. Il existe manifestement un grand souhait de s'immiscer dans une plate-forme de crowd sourcing», déclare Niklaus Moor, responsable de Swisscom Labs, pour résumer les premières expériences réalisées avec l'Open Innovation Community.

La plate-forme d'idées ouverte fin mars est le tout dernier développement de la communauté Swisscom Labs lancée à l'automne 2010, qui attire plus de 25 000 visiteurs par mois. Plus de 7000 sont inscrits et peuvent ainsi participer activement. «Jusqu'ici, nous proposions des nouvelles et des tendances du secteur de la télécommunication tout comme de futurs produits logiciels Swisscom en test bêta. De plus, des développeurs extérieurs ont la possibilité de présenter des Apps spectaculaires sur la plate-forme. Tout est sous-tendu par l'idée de communauté», explique N. Moor. Par des contributions, des évaluations ou des commentaires, les utilisateurs enregistrés peuvent récolter des points. L'«arbre communautaire» interactif montre en temps réel qui est actif et de quelle façon.

Chaque proposition est précieuse – La nouvelle plate-forme Open Innovation a été activée pour collecter sous forme structurée les nombreuses idées qui surgissaient auparavant dans les discussions menées sur Swisscom Labs. «A la différence d'un forum traditionnel, toutes les idées sont maintenant intégrées dans le processus d'innovation et de développement produits de Swisscom», ajoute Niklaus Moor. Chaque semaine, les nouvelles suggestions reçues sont évaluées par l'équipe Swisscom Labs, munies d'un statut et transmises aux services concernés. Le statut indique à l'auteur de l'idée ce qu'il advient de sa proposition. Les utilisateurs peuvent en outre évaluer mutuellement les propositions, les commenter et les relier. «Au fil du temps, il apparaît ainsi un réseau d'idées qui se complète et s'améliore automatiquement», complète N. Moor avec conviction.

«Toutes les propositions sont intéressantes pour notre développement produits. Par exemple, si l'un de nos utilisateurs amateurs de technique ne trouve pas une fonction, cela peut entraîner une amélioration de l'offre même si la fonction existe déjà, car l'usabilité n'est manifestement pas optimale.»

Des particuliers avant tout – Comme le montre une première analyse, la plate-forme attire pour l'instant avant tout les consommateurs privés. Les idées concernant Swisscom TV, les Apps de smartphones ou la téléphonie mobile dominent. En revanche, les suggestions concernant des besoins professionnels sont encore relativement rares. Mais cela peut changer avec le temps, si les utilisateurs considèrent aussi la plate-forme comme une possibilité de simplifier le quotidien professionnel. De plus, le mélange croissant entre vie privée et vie professionnelle induit de plus en plus de synergies entre la TIC Consumer et Business. Parmi les propositions, l'idée d'interconnecter les PC privés à l'aide d'une future infrastructure fibre to the home, afin de former un centre informatique virtuel dans le cloud.

Daniel Meierhans



Poster ses idées
Pour le monde professionnel ou la sphère privée, vos idées nous intéressent: envoyez vos contributions directement via le code QR (mode d'emploi à la page 19) ou sur **www.swisscom.ch/ideas**

